

城市文明 我来建

社区治理“蝶变” 群众幸福“加码”



康宜园社区志愿者(右三)教社区居民书法。(受访者供图)

编者按

城市是精神文明建设的重要阵地,社区是城市的基本单元。近年来,各地在推进城市文明建设的过程中,以文明培育、文明实践、文明创建为抓手,不断提升社区治理水平,切实解决群众急难愁盼问题,不断增强群众获得感幸福感安全感,不断激发群众共同参与、共育文明的热情。

近日,记者走访北京、宁夏、青海等地,记录社区治理的新变化、新气象。

宁夏银川 “唠嗑式”调解温暖民心

◎ 本报记者 袁矛

“来,先喝口水,有啥事咱们坐下来好好唠。”9月1日一早,宁夏银川市西夏区朔方路街道梧桐社区“小王唠唠屋”刚开门,就迎来了反映诉求的居民。主理人王美菊立刻笑着招呼对方落座,递上热茶。这样的场景几乎日日可见,“小王唠唠屋”已然成为社区居民解心结、提诉求的暖心去处。

梧桐社区是典型的老旧小区,辖区老年人口居多,基础设施配套薄弱,漏水、楼道堆物扰邻等问题不少。如何精准对接居民需求、把矛盾化解在萌芽状态、打通服务群众“最后一米”,是社区长期聚焦的治理难题。

2025年初,梧桐社区借鉴“枫桥经验”,创新打造“小王唠唠屋”调解服务平台,由老党员王美菊牵头运营,探索出一条以唠家常为纽带、以温情服务为抓手的基层治理新路径。

柔性调解,唠嗑破冰。社区依托“悦邻家园”阵地,打造“小王唠唠屋”专属服务空间,居民有烦心事随时可以上门倾诉。“邻里矛盾大多是芝麻小事,关键是及时疏导,别让小怨气拖成大心结。”王美菊将调解心得总结为“望闻问切”四步法:现场勘查,锁定问题(望);耐心倾听,厘清诉求(闻);多方会诊,群策群力(问);对症下药,法律+情感双轨修复(切),让矛盾化解既有尺度

也有温度。

不只矛盾调解,“小王唠唠屋”还持续拓展服务内容,设置便民服务专区,吸纳社区能人,常态化开展家电维修、爱心义剪、便民咨询等服务。

“我是唠唠屋的志愿者,更是唠唠屋的受益人。”社区居民冯慧芳说,她在外学成理发手艺回宁夏后,为了省下租金成本,一直露天摆摊,风吹日晒不说,客源也不稳定。王美菊在日常聊天中得知她的难处后,对接社区,将她引入“小王唠唠屋”便民服务区,提供固定场地。冯慧芳也把这份温暖延续,向辖区居民推出5元平价理发、免费修眉等暖心服务,还定期上门为高龄、独居老人免费理发。

“小王唠唠屋”还常态化开展精准“敲门行动”,重点聚焦高龄老人、独居老人、行动不便居民等群体,定期入户开展水电安全隐患排查等关爱服务。87岁的孤寡老人马通华对此满感激:“多亏了小王和这帮热心人,隔三差五就来看我、帮我收拾屋子,家里大大小小的难事都有人管。”

为织密治理网络,社区同步组建友邻解忧小分队,30余名队员由老党员、热心居民、物业职工等组成。他们扎根各楼栋进行日常巡防摸排,与“小王唠唠屋”形成功能互补。“唠唠屋主攻复杂纠纷调解和集中便民服务,



“小王唠唠屋”志愿者(左)为老人上门理发。(梧桐社区供图)

小分队负责楼栋日常巡查、前端摸排和小事处理,两者分工明确、联动高效。”梧桐社区党委书记于妙说,目前已化解多起邻里、婚姻、物权类纠纷,人民群众的获得感、幸福感、安全感持续提升。

北京大兴

「楼门工作法」让邻里「亲」起来

◎ 韩嘉伟 本报记者 李林暄

“丁奶奶,我来看看您了!今天给您理发,再检查一下烟感报警器。”9月1日,北京大兴区清源街道康宜园社区志愿者吕秋英像往常一样,敲开了93岁独居老人丁孟友的家门。作为“宜彩阳光”志愿服务队的一员,吕秋英每周都会上门陪老人聊天,并仔细检查老人家中的用电用气安全。

康宜园社区常住人口3100余人,其中60岁以上老年人占32.7%,65岁以上占26%,是典型的人口结构老龄化、治理结构多元化的社区。

“活动常办,但邻里互动不深;老龄化加剧,精准服务不够。”康宜园社区党支部书记孙佳说,在推进社区治理中面临诸多问题,包括如何让治理从“社区层面”沉到“楼门末梢”、如何打通能切实汇聚民情民意的“最后一米”等。

康宜园社区给出的解决办法是推出“楼门工作法”。每个楼门甄选2至3名居民代表担任楼门长,使其成为居民身边看得见、找得到、靠得住的“红色灯塔”。同时,发动居民参与自治,通过多元渠道融入基层治理的方方面面,民主协商制定《楼门文明公约》,形成了“党建引领、居民自治、机制保障”三位一体的治理新格局。

实践中,社区打造“融宜友邻”议事平台,使其成为居民参与自治的主渠道。通过“线上微信群+线下议事厅”双线联动,一件件民生小事落地见效——10组公共晾衣杆装上了,38个电梯阻车器、109个电动车电池云盒装上了,300平方米路面清理了,20余个停车位释放出来了……

在议事协商的基础上,社区进一步汇聚楼门内的热心力量,鼓励热心居民化身志愿者。从2020年“宜彩阳光”志愿服务品牌创立以来,吕秋英和队友已累计服务老人800余人次。“能帮一把是一把,邻里之间不就是图个相互照应嘛。”吕秋英说。

“我们不搞花架子,而是把服务送到家门口,把活动办到楼门下。”孙佳告诉记者,除了开展志愿服务活动,社区还挖掘法律、医疗、维修、文体等领域的“达人”资源,组建合唱队、书法队等特色社团。谁家有绝活、谁愿带头、谁热心公益,都能成为社团“骨干力量”。

如今,296名注册志愿者活跃在楼门里,20余家志愿组织定期参与公益日活动,社区全年举办各类活动36场,服务超千人次。越来越多的“社区达人”带着本领走进楼门,用服务传递温暖,用文化凝聚人心,让楼门“暖”起来,邻里“亲”起来。

青海海东

“红管家”破解“三无小区”治理难题

◎ 本报记者 李林暄



“红管家”与居民围坐聊天,收集需求意见。(滨河路社区供图)

搭建小区业主自主管理委员会、监督委员会、党员责任区、楼栋长四级联动治理体系,择优选配55名党员骨干和楼栋长服务群众,并定期上门进行维修、记账等实务帮带。

赵海芬介绍,“红管家”还与小区业主自主管理委员会工作人员,通过入户走访、院落座谈等方式,梳理形成楼院“心愿清单”。规范停车秩序,添置休闲娱乐设施、安装监控门禁……一件件实事逐渐落地,居民看在眼里、暖在心头。

硬件在改善,邻里关系也在升温。在“红管家”协助下,政策宣讲、文艺汇演、垃圾分类宣传等活动接连开展,拉近了邻里距离,涵养了文明新风。

如今,滨河路社区12个“三无小区”变得干净有序、宜居乐居,群众认可度持续提升,邻里关系更加和睦。“事事有人管,件件有人问,住着舒心多了。”居民裴明阳说。

全国精神文明建设
高质量发展头条好作品
中农云启航科技杯
四川中农云启航
数据科技集团有限公司联办

热点观察

“扶老人”这事,得有人做

如果有一天,你在路边看到一位老人摔倒,你会不会扶?这个曾经让很多人犹豫的问题,云南昆明一位外卖小哥给出了答案:“这事得有人做。”近日,送餐途中,外卖小哥蒋明昊发现一位老人摔倒、鼻子流血。他怕过,也犹豫过,但最后他还是停下脚步、取消订单、联系帮手,把老人一路送进医院。老人在就医时,第一时间表明是自己摔倒的。后续老人的家属也给小哥送上了锦旗,并表达感谢。

编辑点评

这是一场救人与被救的双向奔赴。最打动人的是“明知道现实复杂,却依然选择善良”。

我们总说,善意需要勇气。其实更准确地说,今天的善意,既需要勇气,也需要理性。外卖小哥没有冲动逞英雄,而是在确认情况后主动施救;老人也第一时间向医护人员说明真相,不让好心人蒙受误解。

这一来一往,让人看到一个很温暖的社会细节:善良从来不是一个人的孤军奋战,而是有人愿意伸手,也有人愿意为这只手作证。

一座城市的文明,不只体现在响亮的口号里,更藏在这样的瞬间:有人摔倒,有人停下;有人做好事,有人为他正名。这一扶,扶起的不只是一位老人,更是人与人之间那份本该存在的信任。

愿我们每个人在需要选择的时候,都能少一点冷漠的旁观,多一点清醒的善意。因为很多时候,社会的温度,就是从一句“没事吧”和一次勇敢伸出的手开始的。(宋凯)

AI生成的低俗儿童微短剧为何屡禁不止?

近日,某微短剧头部平台发布8月份违规AI剧治理公告。其中拦截下架存在儿童负面情节的AI剧138部。包括但不限于:儿童形象演绎心机、腹黑、总裁等成人化人设或情节;儿童形象演绎超出其可承受范围的生理或心理伤害情节。

编辑点评

目前针对真人儿童出演的禁令清晰明确,但AI生成的虚拟儿童形象是否受同等约束,仍缺乏具体管理规范。部分创作者利用“AI不是真人”的灰色地带,不负责任地将重生斗争、权谋算计、暴力血腥、欺凌虐待等成人化剧情包装成“萌趣”内容,推送给未成年人。还有人将原本被禁止的违规内容整容“复活”,换个封面、剧名和简介重新上架,以此躲避检查。

这样的微短剧,对儿童来说,极易模糊他们对善恶、伦理、年龄边界的基本认知,造成价值观的扭曲。有研究表明,长期、频繁地接收成人化、暴力化、情爱化的剧情信号,会直接影响儿童大脑的正常发育,从生理层面重塑其神经反应模式,给孩子的健康成长埋下了严重隐患。

必须坚决抵制这类以牺牲儿童身心健康为代价的商业逐利行为。AI生成的虚拟儿童形象,在内容审核中应视同儿童角色予以同等对待。9月1日,《微短剧发展管理办法》正式施行,明确规定微短剧不得有侵害未成年人合法权益或者危害未成年人身心健康的内容。

AI不是真人,但不等于AI无人负责。创作者与平台作为内容生产与传播的主体,首先就得扛起守护儿童的社会责任。当技术跑到规则前头的时候,就要探索“以技治技”的办法。生成式人工智能产品或服务应将儿童保护要求嵌入AI模型开发环节,尊重社会公德、公序良俗,完善内容生成的过滤机制。(吴小玉)

今日看点

拒绝无效阅读,告别刻板必读清单,2026开学书单大变样
AI时代,我们该如何阅读?

2版 综合

年轻人不结婚不是因为登记不方便

3版 观点